



**JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL  
PALMIRA – VALLE DEL CAUCA**

**Sentencia n.º 062**

Palmira, Valle del Cauca, mayo ocho (08) de dos mil veintitrés (2023).

Proceso:	Acción De Tutela
Accionante:	Diego Fernando Salgado Jiménez
Accionada(s):	Bancoomeva S.A.
Radicado:	76-520-40-03-002-2023-00141-00

**I. Asunto**

Procede el Despacho a proferir el fallo que resuelva la acción de tutela instaurada por DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ identificado con cédula de ciudadanía número 14.898.160, a nombre propio, en contra de BANCOOMEVA S.A., por la presunta vulneración de su derecho constitucional fundamental de petición.

**II. Antecedentes**

**1. Hechos.**

Manifiesta el accionante que como usuario de la accionada BANCOOMEVA, vio modificado un crédito que adquirió con dicha entidad por motivo de los alivios financieros con ocasión de la pandemia. Señala que desde el mes de octubre del año 2022 ha solicitado a la entidad bancaria le sea revisada la proyección de pago de su crédito, debido a dudas que presenta sobre el mismo respecto de la mencionada modificación, ya que nunca solicitó que la misma se le realizara reestructuración alguna.

El 08 de octubre del mismo año, la entidad dio contestación a su solicitud, obteniendo de la misma información sobre su crédito con la cual se encontraba en desacuerdo, motivo por el cual, el 18 de noviembre del año 2022, elevó un nuevo derecho de petición, por medio del cual solicitó la información precisa de la deuda vigente desde el mes de junio de 2011, fecha en que el mismo fue adquirido, y el plan de pagos que contuviera los periodos de gracia en un estado de cuenta claro y detallado.

Al no obtener respuesta del mismo, reiteró la solicitud en el mes de enero del presente año y de la misma a la fecha de la presentación de la acción de tutela no ha obtenido respuesta por parte de la accionada.

**2. Pretensiones.**

Por lo anterior, solicita se ordene a la parte accionada, dar respuesta clara, completa y debidamente soportada, a la petición elevada por el accionante.

**3. Trámite impartido.**

El despacho mediante proveído No. 878 del 26 de abril de 2023, procedió a admitir la acción constitucional, así mismo, se dispuso la notificación del ente accionado, para que previo traslado del escrito de tutela se pronunciara sobre los hechos y ejerciera su derecho de defensa en el término de tres (3) días, comunicándose por el medio más expedito.

#### **4. Material probatorio.**

- Respuesta caso No. 00353270 del 18 de octubre de 2022.
- Petición formal del 18 de noviembre de 2022
- Pago emolumento para obtener contestación de la petición 18 de noviembre de 2022.
- Registro soporte del caso 00392102
- Reiteración de la petición 31 de enero de 2023.
- Alcance respuesta derecho de petición Bancoomeva.

#### **5. Respuesta de la accionada y vinculadas.**

JULIAN FERNANDEZ NOGALES, ABOGADO DE BANCOOMEVA: Manifiesta que el señor Diego Fernando Salgado Jiménez, interpuso derechos de petición ante Bancoomeva los cuales fueron radicados con los números 00353270 y 00392102, de las cuales se dio respuesta de manera oportuna al correo electrónico [diegofer74@hotmail.es](mailto:diegofer74@hotmail.es), mismo enunciado por el peticionario en su solicitud.

Por ello consideran que se configura un hecho superado y solicitan negar el amparo constitucional, abstenerse de imponer sanción alguna a la entidad y archivar el mismo.

### **III. Consideraciones**

#### **a. Procedencia de la acción**

Como condición previa es necesario examinar si se dan en el caso bajo estudio los presupuestos procesales para dictar el fallo.

#### **Competencia**

Este Despacho es competente para conocer en primera instancia de la presente Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, y los Decretos 2591 de 1991 y 333 de 2021, en atención a la naturaleza jurídica de la entidad accionada.

#### **Legitimación de las partes:**

En el presente caso, el señor DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ, presentó la acción de tutela con el fin de obtener el amparo de su derecho fundamental presuntamente vulnerado, razón por la cual se estima legitimado para actuar en el presente proceso (C.P. art. 86º, Decreto 2591/91 art. 1º).

De otro lado, la acción está dirigida en contra de BANCOOMEVA S.A., que al ser una entidad privada que presta un servicio de interés público, a quien presuntamente se les atribuye la vulneración de los derechos fundamentales en discusión, al tenor de lo dispuesto en el Artículo 42 del Decreto 2591 de 1991, la acción de tutela procede en su contra.

## **Inmediatez**

La regla general establecida en el artículo 86 de la Constitución y en el artículo 1 del Decreto 2591 de 1991, señala que la acción de tutela puede ser propuesta "en todo momento y lugar". No obstante, la Corte Constitucional ha establecido que la solicitud de amparo debe ser propuesta dentro de un plazo razonable posterior a la violación de los derechos fundamentales, como se dispuso en la Sentencia SU-961 de 1999 al señalar que *"La tutela debe interponerse dentro de un plazo razonable. La razonabilidad de este plazo está determinada por la finalidad misma de la tutela, que debe ser procedente en cada caso concreto. De acuerdo con los hechos, el juez está encargado de establecer si la tutela se interpuso dentro de un tiempo prudencial y adecuado, de tal modo que no se vulneren derechos de terceros"*.

Este Despacho considera que el requisito de inmediatez se encuentra satisfecho en el caso objeto de estudio, toda vez que la acción de tutela fue interpuesta dentro de un tiempo razonable y prudente.

## **Subsidiariedad:**

El inciso tercero del artículo 86 de la Constitución establece el carácter subsidiario de la acción de tutela al señalar, que *"Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*. En desarrollo de la norma constitucional, el numeral 1 del artículo 6 del Decreto 2591 de 1991 reiteró que el amparo no procedería *"Cuando existan otros recursos o medios de defensa judiciales, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable"*, agregando, además, que la eficacia del medio de defensa debe ser apreciada en concreto, atendiendo a las circunstancias del caso. Dentro de esta comprensión se ha aceptado la procedencia definitiva del amparo en aquellas situaciones en las que, existiendo recursos judiciales, los mismos no sean idóneos para evitar la vulneración del derecho fundamental.

En aquellos casos en los que la solicitud de información o de documentos es negada bajo el argumento de la reserva documental o de información, se tienen dos posibilidades, dependiendo de quien haya dado la respuesta, es decir, si se trata de una autoridad pública o de un particular. En aquellos eventos en los que la negativa proviene de una autoridad pública, la ley estatutaria sobre derecho de petición tiene previsto el ejercicio del mecanismo de insistencia, como lo dispone el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 al señalar que *"Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada"*. En sentido contrario la ley estatutaria no prevé un mecanismo administrativo o judicial que pueda o deba ser agotado, por aquellos peticionarios a los que un particular les ha negado la entrega de información o de documentos alegando la reserva de los mismos. Dentro de esta comprensión, y ante la inexistencia de otro medio de defensa, procede el ejercicio de la acción de tutela

### **b. Problema jurídico.**

Corresponde a esta instancia determinar si: ¿La accionada BANCOOMEVA vulneró el derecho de petición deprecado por el accionante al no brindar una respuesta oportuna, de fondo, clara y congruente a sus solicitudes?

### **c. Tesis del despacho**

Considera el despacho, que si bien, BANCOOMEVA, en el trámite constitucional, brindó una respuesta a las peticiones formuladas por DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ, lo cierto es, que el despacho no logró acreditar que la misma hubiese sido puesta en conocimiento del actor al canal digital dispuesto para recibo de

notificaciones. Así las cosas, se procederá a amparar el derecho de petición atendiendo la jurisprudencia constitucional frente al tema tal y como se desprende del estudio que se hará a continuación.

#### **d. Fundamentos jurisprudenciales**

##### **Sobre el derecho de petición:**

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de 1991, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Tal derecho permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional, por lo que ha sido considerado por la jurisprudencia como un derecho de tipo instrumental<sup>1</sup>, en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes<sup>2</sup>.

El derecho de petición, según la jurisprudencia constitucional, tiene una finalidad doble: por un lado, permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado. Ha indicado la Corte que *"(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado (...)"*<sup>3</sup>. En esa dirección también ha sostenido que a este derecho se adscriben tres posiciones<sup>4</sup>: *"(...) (i) la posibilidad de formular la petición, (ii) la respuesta de fondo y (iii) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario (...)"*<sup>5</sup>.

##### **e. Caso concreto:**

Descendiendo al caso en estudio, encontramos que el señor DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ, elevó sendos derechos de petición ante BANCOOMEVA, el 18 de noviembre de 2022 y 31 de enero de 2023, solicitando información respecto del crédito de vivienda adquirido con la accionada, sin que a la fecha de presentación de la acción de amparo en estudio hubiere recibido respuesta alguna.

Encuentra entonces el despacho con base en el estudio de las pruebas aportadas en el expediente, que la petición de 18 de noviembre de 2022, fue contestada el 18 de octubre de 2022, e inconforme con ella, el 31 de enero de 2023, el actor solicitó su complementación, de la cual se aduce no ha obtenido respuesta.

No obstante, BANCOOMEVA S.A, indica que realizó la notificación de las respuestas, a la dirección electrónica suministrada por el accionante, [diegofer74@hotmail.es](mailto:diegofer74@hotmail.es). Empero, en llamada telefónica con el citador de este despacho, el señor SALGADO JIMENEZ, afirma que la contestación a la petición de 31 de enero de 2023, la desconoce y que en su bandeja de entrada y/o correos no deseados no se refleja dicho mensaje de datos.

Así las cosas, se evidencia que BANCOOMEVA S.A, no adjuntó el *mensaje de datos* por medio del cual se envió la respuesta al destinatario, sino únicamente un "pantallazo", de ahí que, tal soporte, considerado como prueba documental, carece

---

<sup>1</sup> C-748/11 y T-167/13

<sup>2</sup> Sentencia T-430/17.

<sup>3</sup> Sentencia T-376/17.

<sup>4</sup> Sentencia C-951 de 2014.

<sup>5</sup> T-814/05, T-147/06, T-610/08, T-760/09, C-818/11, C-951/14

de las exigencias establecidas en los artículos 2º literal a<sup>6</sup> y 11<sup>7</sup> de la ley 527 de 1999, pues la prueba aportada no supone un diálogo entre sujetos -al menos un emisor y un receptor-, en el que se transmiten señales de un código común. Sobre el particular, el artículo 7 de la precitada Ley, establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido. Aunado a ello, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”<sup>8</sup>. Es decir, el “pantallazo” aportado, no cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9), pues no permite a este despacho, realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario.

Así las cosas, y en vista de que el ente accionado, no aporta pruebas del envío al canal digital señalado por el actor, se genera la vulneración al derecho de petición, por incumplimiento al deber de notificar. Sobre el punto la jurisprudencia<sup>9</sup> Constitucional ha precisado: “(...) al deber de notificar que implica la obligación del emisor de la respuesta de poner en conocimiento del interesado la resolución de fondo, con el fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho<sup>10</sup>. En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011”<sup>11</sup>(...).”

Por lo anterior, deviene que éste despacho ordenará a BANCOOMEVA S.A, que notifique la respuesta a la petición elevada el 31 de enero de 2023, al accionante, en el correo electrónico [diegofer74@hotmail.es](mailto:diegofer74@hotmail.es) , con copia a este despacho judicial [j02cmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j02cmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co).

#### IV. Decisión:

En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE PALMIRA -VALLE DEL CAUCA**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la Ley,

#### Resuelve

**PRIMERO: TUTELAR** el derecho fundamental de petición del señor DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ identificado con la cédula de ciudadanía No. 14.898.160 en contra de BANCOOMEVA S.A., de conformidad a lo advertido en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: ORDENAR** a BANCOOMEVA S.A., a través de su representante legal y/o quien haga sus veces, que, en el término improrrogable de 48 horas siguientes a la notificación de este fallo, proceda a NOTIFICAR, la respuesta al derecho de petición formulado el 31 de enero de 2023, al señor DIEGO FERNANDO SALGADO JIMENEZ identificado con la cédula de ciudadanía No. 14.898.160, al canal digital

<sup>6</sup> **ARTÍCULO 2º. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley se entenderá por: a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;

<sup>7</sup> **ARTÍCULO 11. Criterio para valorar probatoriamente un mensaje de datos.** Para la valoración de la fuerza probatoria de los mensajes de datos a que se refiere esta ley, se tendrán en cuenta las reglas de la sana crítica y demás criterios reconocidos legalmente para la apreciación de las pruebas. Por consiguiente habrán de tenerse en cuenta: la confiabilidad en la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el mensaje, la confiabilidad en la forma en que se haya conservado la integridad de la información, la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente.

<sup>8</sup> Ley 527 de 1999: “**ARTÍCULO 7º. FIRMA.** Cuando cualquier norma exija la presencia de una firma o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si: // a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación; // b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado. // Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas simplemente prevén consecuencias en el caso de que no exista una firma.”

<sup>9</sup> Sentencia T-206/18

<sup>10</sup> Sentencia T-430 de 2017.

<sup>11</sup> Esta regla se encuentra enunciada en las sentencias T-249/01, T-1006/01, T-565/01 y T-466/04, entre otras.

[diegofer74@hotmail.es](mailto:diegofer74@hotmail.es), con copia a este despacho judicial  
[j02cmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j02cmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co).

**TERCERO: NOTIFÍQUESE** esta decisión a las partes por el medio más expedito, conforme a lo previsto en el artículo 30 del Decreto 2591 de 1.991.

**CUARTO:** Este fallo de tutela podrá ser impugnado sin perjuicio de su cumplimiento inmediato como lo estipula el artículo 31 del Decreto 2591 de 1991. En caso de ser impugnado, se enviará de manera inmediata al Juez Civil del Circuito –Reparto- de esta ciudad. De no ser impugnada la decisión, **REMÍTANSE** estas diligencias oportunamente a la Corte Constitucional para su eventual **REVISIÓN** conforme a lo previsto en el art. 32 *ibídem*.

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ERIKA YOMAR MEDINA MERA**  
**JUEZA**

Firmado Por:

Erika Yomar Medina Mera

Juez Municipal

Juzgado Municipal

Civil 002

Palmira - Valle Del Cauca

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,  
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **c8f8b93c2f260749c6e37900d627ca83ab6b02076e4d9aec438d747b4c726a4b**

Documento generado en 08/05/2023 11:31:31 AM

**Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:**  
**<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>**